

**Administração Regional de Santa Maria  
RA/SANT**

**Plano de Ação  
2024/2025**



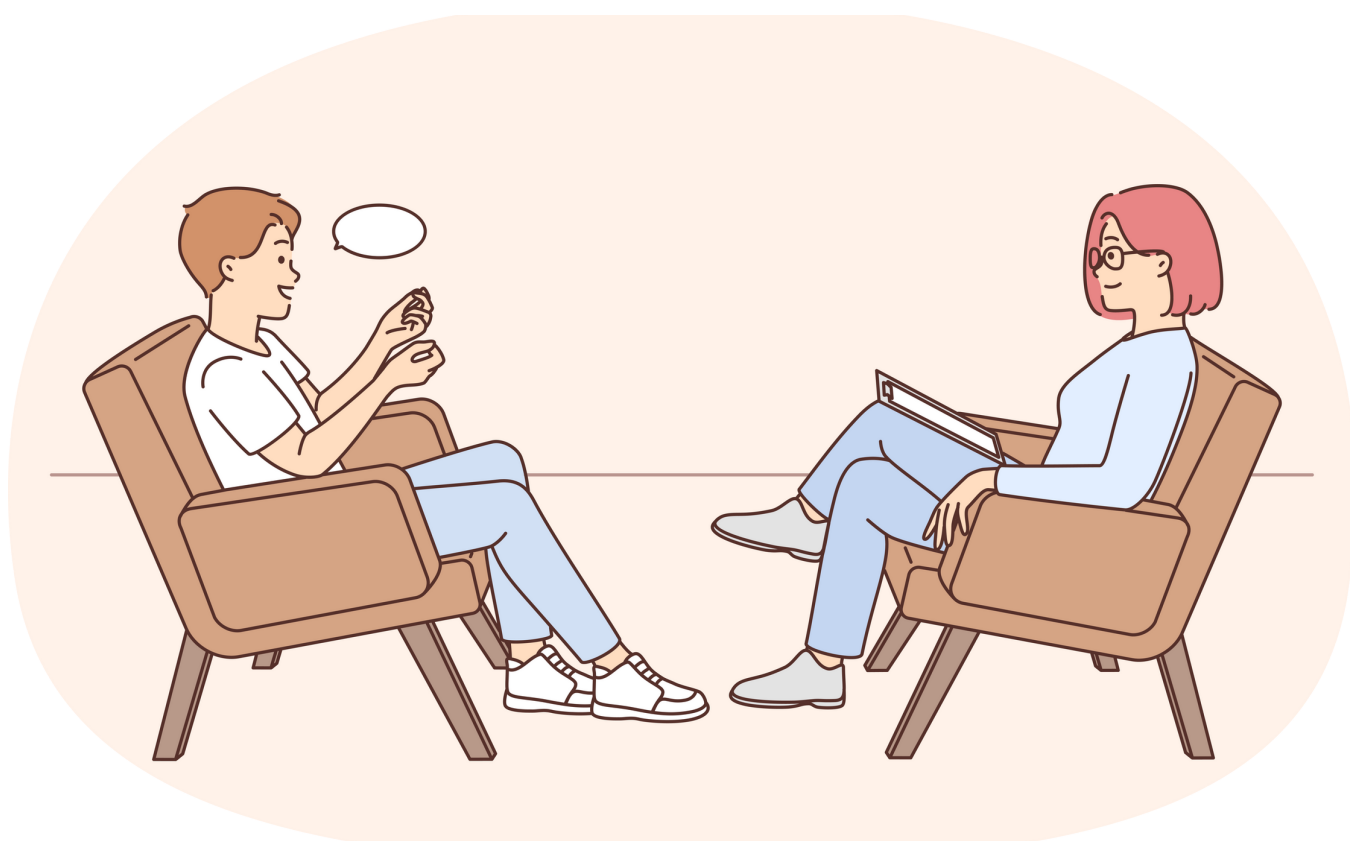
## Apresentação

A Ouvidoria da RA/SANT atende na Administração Regional de Santa Maria, localizada na Avenida Alagados, QC 01, Área Especial, lote B, ao lado do Restaurante Comunitário, nos seguintes horários de funcionamento de 08 horas às 12:00 e de 14:00 horas às 18:00, visando melhorias para a população de Santa Maria.

A Ouvidoria da Administração Regional de Santa Maria possui subordinação hierárquica direta ao Gabinete do Administrador Regional, e operacionalmente, está sob a coordenação e supervisão da Ouvidoria-Geral do Governo do Distrito Federal.

A Ouvidoria atua como espaço de cidadania, intermediando o acesso aos serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão. A Ouvidoria trabalha na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços.

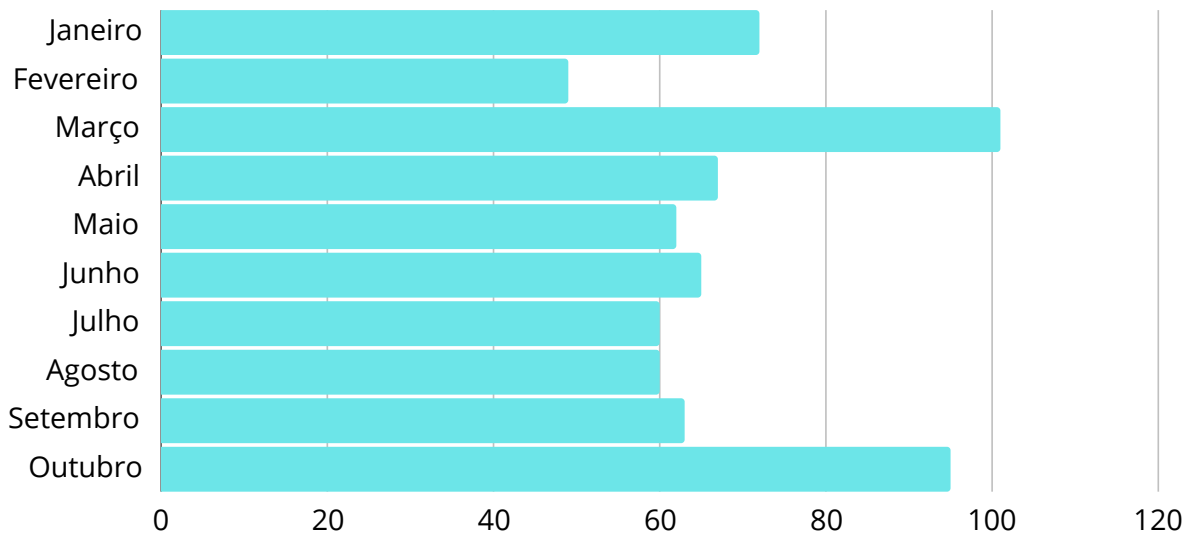
A finalidade da Ouvidoria desta Administração Regional é estabelecer um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Regional, contribuindo de maneira específica para o processo de satisfação, humanização e a melhoria dos serviços prestados.



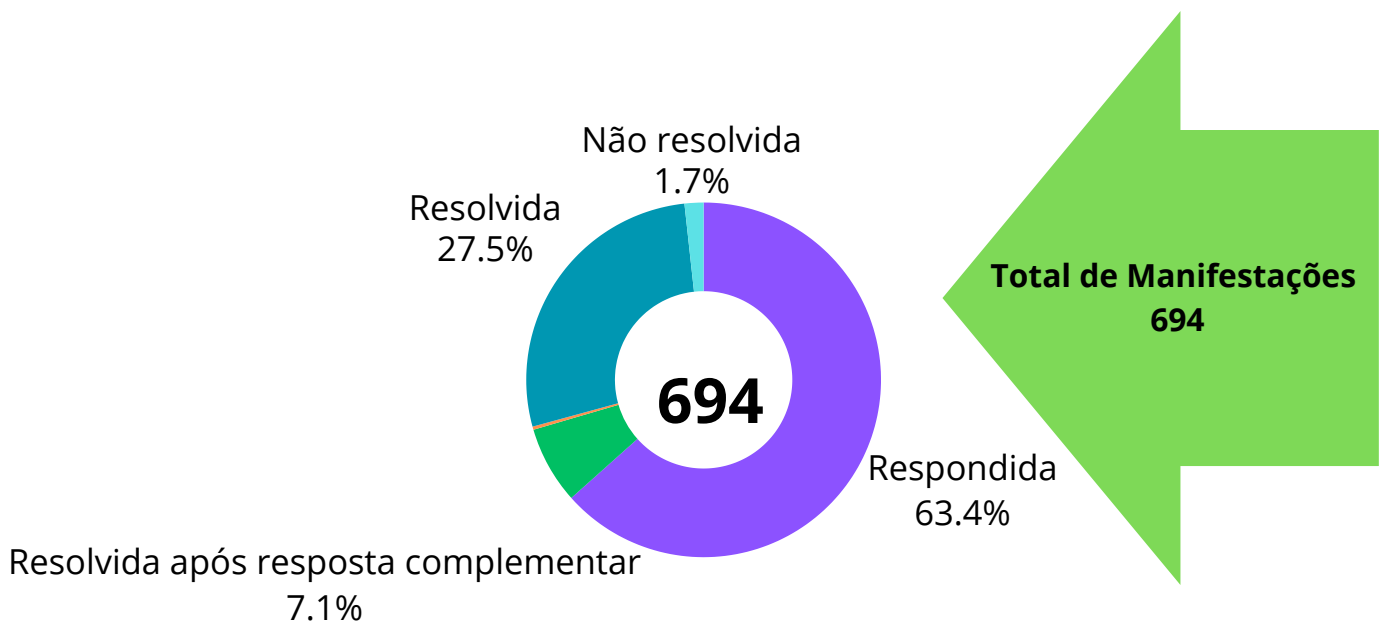
# Administração Regional de Santa Maria

## Visão Geral

### Quantidade de registros de manifestações de 01 de janeiro a 30 de outubro de 2023.



<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos>



<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos>

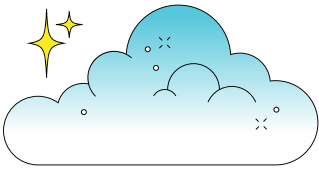
No ano de 2023 foram registradas 694 manifestações, tanto pelo 162, quanto pelo site Participa-DF e ainda de forma presencial.

Analisando o gráfico referente a 01 de janeiro a 30 de outubro de 2023, foi possível perceber que em maio e outubro foram os meses que mais tiveram registros de ouvidorias.

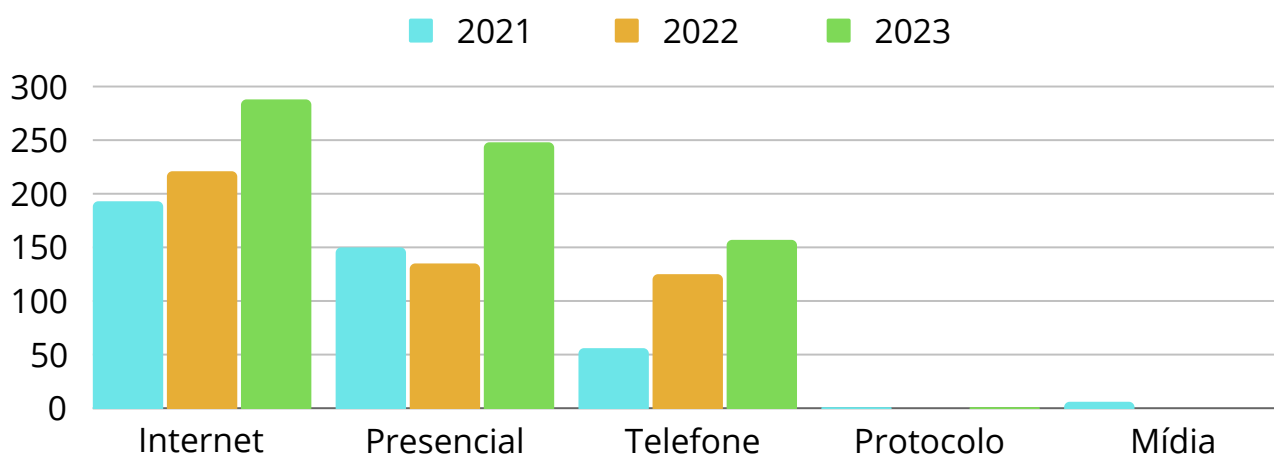
**Em maio devido aos muitos buracos que apareceram no asfalto das quadras.**



E em outubro além de novos buracos que surgiram, tiveram muitos registros de coleta de entulho e também da manutenção de boca de lobo, pois os cidadãos solicitaram este serviço para que as bocas de lobo ficassem limpas para que quando começasse o período chuvoso, não acontecesse alagamento nas casas e nem que as pistas ficassem inundadas de água, dificultando o trânsito.

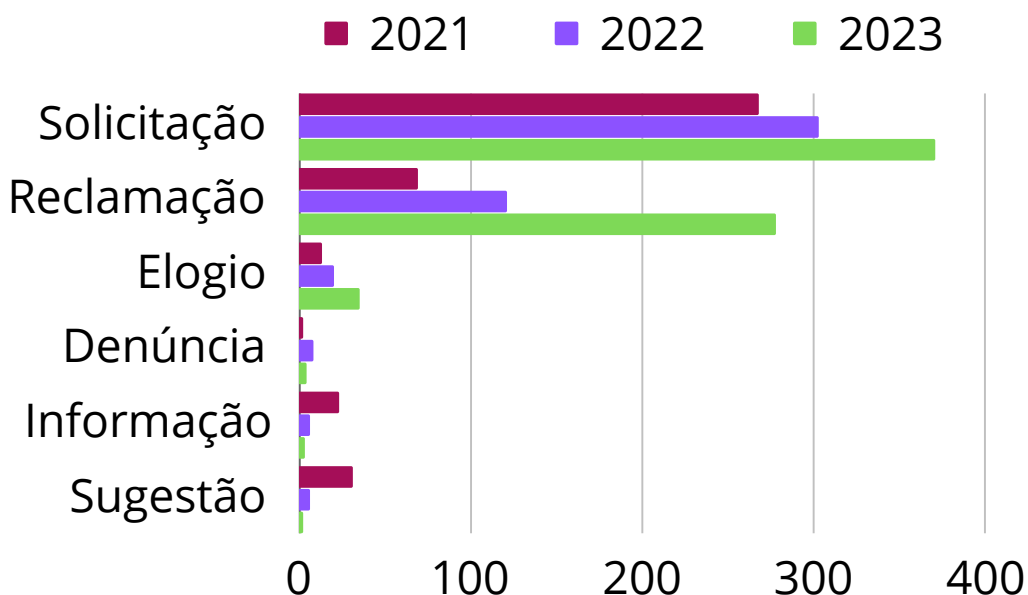


## Formas de entrada



<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos>

## Classificação



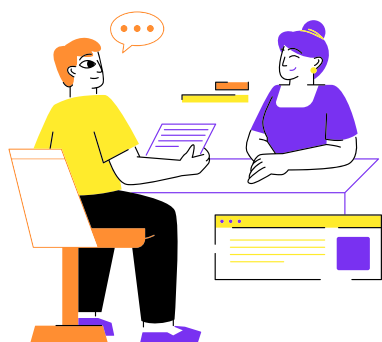
<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos>

Analisando o gráfico das formas de entrada dos registros de ouvidorias, foi possível identificar que os cidadãos estão acessando mais a internet e também procurando mais a ouvidoria presencialmente.

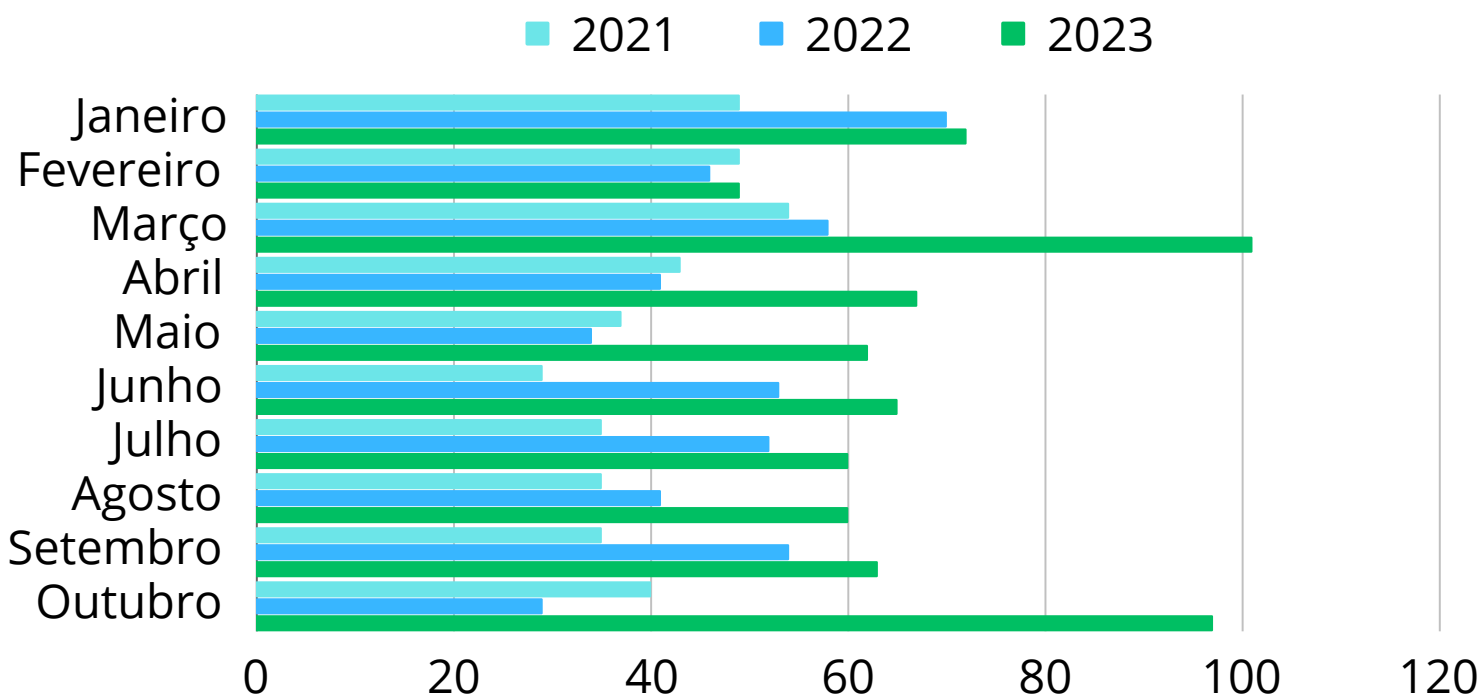
Em relação a Tipologia, de acordo com o gráfico as solicitações entre os anos foram crescentes, ou seja, tivemos mais pedidos de solicitação do que registros de reclamação.

Ainda em 2023 as manifestações referentes a Tipologia elogio tiveram um número considerável.

Os Registros de denúncia em 2021 foram somente duas e em 2022 houve um crescimento e em 2023 até o mês analisado teve uma queda novamente.

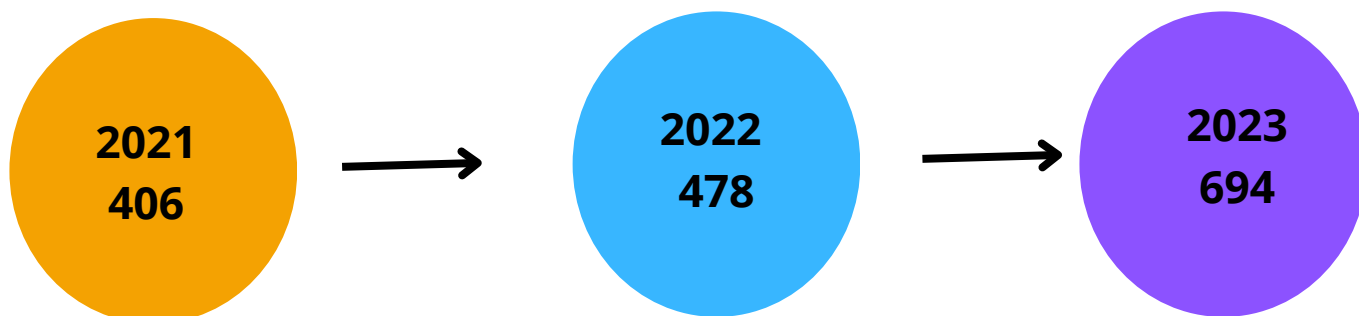


## Registros de manifestações entre os anos de 2021 a 30 de outubro de 2023



<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos>

### Quantidade de manifestações por ano



<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos>



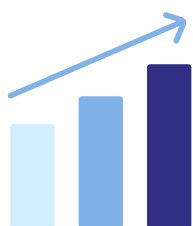
Observando os gráficos, percebe-se que houve um número expressivo de manifestações registradas entre os anos de 2021 a 2023. Foi crescente. Muitos dos cidadãos desconheciam o serviço de Ouvidoria existente no órgão e a partir do momento que descobriram, se sentiram a vontade para registrarem suas demandas utilizando os canais de comunicação.

## Indicadores

Demonstraremos a seguir, por meio da Pesquisa de Satisfação como está o nível de satisfação do cidadão que utiliza os serviços de Ouvidoria, obtemos estes dados após enviarmos a resposta definitiva, pois há um questionário inserido dentro desta resposta, onde o demandante faz a leitura e responde perguntas referente a Ouvidoria.

Se o sistema informatizado da ouvidoria atendeu suas necessidades, se a resposta que ele recebeu o deixou satisfeito, se o manifestante recomendaria o serviço de ouvidoria do órgão.

Para finalizar a pesquisa, é pedido que o solicitante deixe um comentário sobre sua experiência com a ouvidoria. E se sua demanda foi resolvida ou não resolvida .

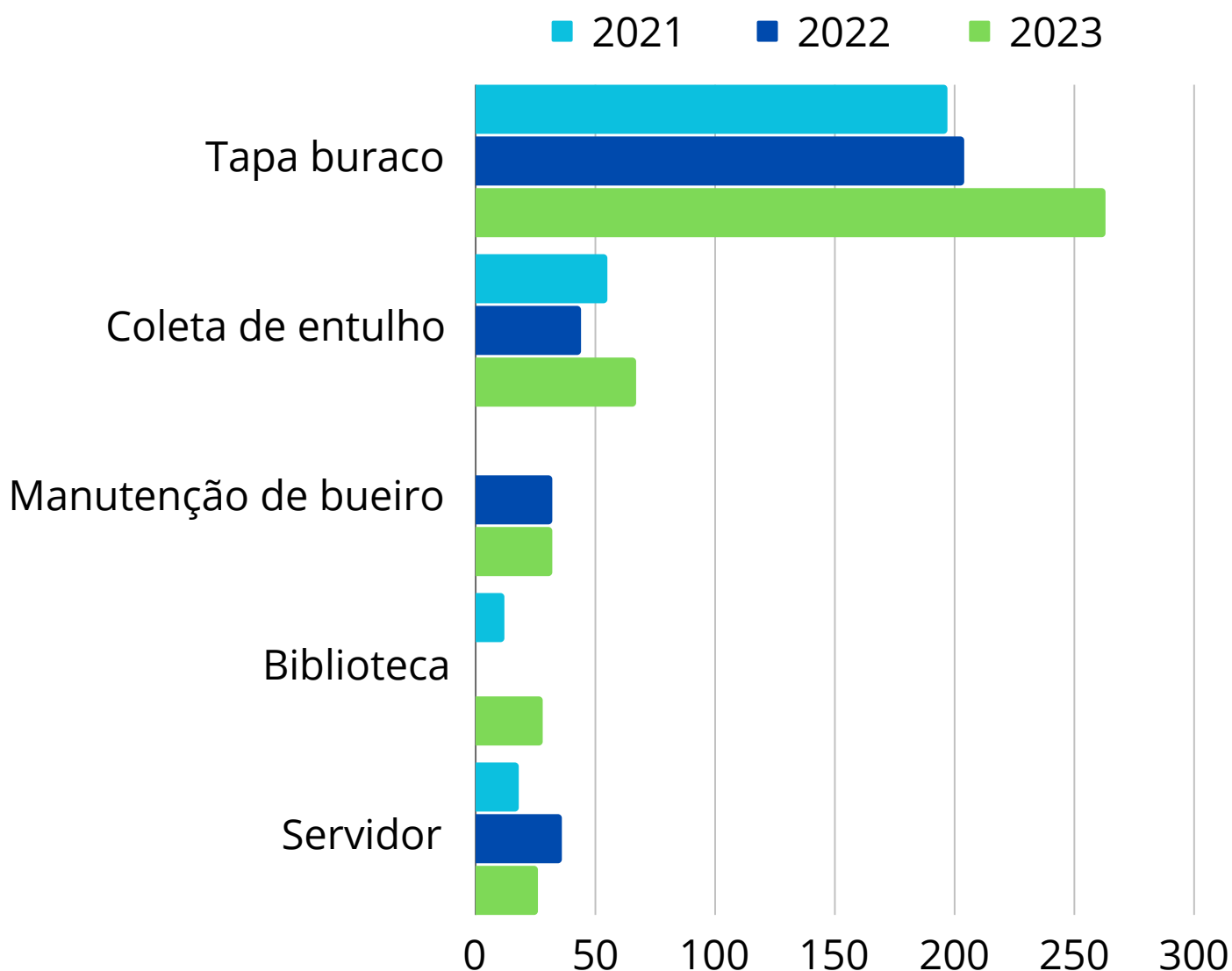


O percentual dos indicadores tiveram crescimento bem satisfatório no ano de 2023.

Para o ano de 2024 a meta será alcançar pelo menos 98% nos indicadores.



## Assuntos mais demandados entre os anos de 2021 a 2023



Ao analisar o gráfico é possível perceber que os assuntos mais demandados é o Tapa Buraco, e houve um crescimento de forma significativa em 2023, pois o asfalto de muitas ruas já estavam gastos e devido as chuvas fortes do início do ano e outras no final, muitos cidadãos fizeram seus registros solicitando o Tapa Buraco.

Em seguida veio a Coleta de entulho, pois são descartados diariamente e a toda hora muitos entulhos nas áreas públicas.

A manutenção de bueiros foi outro assunto bem solicitado, pois com as chuvas surgindo os cidadãos buscam a prevenção.

Os usuários da biblioteca também não deixaram de fazer as suas solicitações. pois houveram muitas demandas relacionadas a Biblioteca Monteiro Lobato em Santa Maria Norte.

Em relação aos elogios, muitos cidadãos satisfeitos com o serviço registraram manifestações elogiando os servidores, funcionários da Administração.



## TERMO DE ABERTURA DO PROJETO - TAP

### **Ouvidoria da Administração Regional de Santa Maria RA/SANT**

#### **Tema do Projeto**

**Cidadão, exerça o seu direito de ir e vir. Utilize as calçadas com segurança, fluidez, conforto e acessibilidade.**

A Região Administrativa de Santa Maria tem uma população aproximada de 135 mil habitantes.

De acordo com Código de Trânsito Brasileiro (CTB, anexo I), calçada é parte da via, normalmente segregada e em nível diferente, não destinada à circulação de veículos, reservada ao trânsito de pedestres e, quando possível, à implantação de mobiliário urbano, sinalização, vegetação e outros fins.

Inúmeras pessoas utilizam calçadas, pois caminhar faz parte da vida cotidiana da maioria das pessoas. A existência de calçadas que possibilitam fluidez, conforto e segurança, torna-se o diferencial na vida da pessoa com deficiência (PCD), idosos, mães empurrando carrinho de bebê, usuário de cadeiras de rodas e outros.

O seguinte projeto visa destacar a importância de revitalizar, construir, realizar a manutenção das calçadas da Região Administrativa de Santa Maria, com características e qualidade adequadas as necessidades de toda a população.

A ouvidoria fará o levantamento dos registros realizados no setor, imagens das atuais calçadas existentes na cidade, entrevistas com os usuários e outros.

Por meio da análise dos dados será possível identificar o problema, necessidade e a partir dessas análises, desenvolver relacionamento, parceria com as áreas técnicas, outros órgãos, além de levar ao conhecimento do Comitê Interno de Governança.

Atráves destas parcerias promover, apontar melhorias em relação as caçadas que já foram e nas que serão construídas na cidade. Entre elas: iluminação de qualidade, largura desejável, rampas de acessibilidade, drenagem, niveladas sem buracos e sem obstáculos, entre outros.

#### **1- Objetivo**

O objetivo do Projeto será focado na revitalização, manutenção, construção de calçadas que promovam ao cidadão segurança, fluidez, conforto e acessibilidade.

## TERMO DE ABERTURA DO PROJETO - TAP

### **2- Justificativa**

Avaliando as demandas da Ouvidoria, foi possível perceber que houve um número crescente de cidadãos desejando que fossem revitalizadas, construídas e que tivesse a manutenção periódica das calçadas na Região Administrativa de Santa Maria e que também fossem acessíveis as pessoas com deficiência (PCD). A população desta cidade tem aumentado a cada dia e com isso é necessário que sejam desenvolvidos Projetos que atendam a necessidades dos cidadãos. E como caminhar faz parte da vida do ser humano, é importante que o mesmo caminhe com fluidez, segurança e conforto e acessibilidade e partindo deste entendimento e também das ouvidorias, registradas por meio dos canais de atendimento, entrevistas, preenchimento de formulários, compreendemos que precisamos melhorar nas calçadas em:

- **Iluminação;**
- **Largura;**
- **Material utilizado;**
- **Obstáculos;**
- **Limpeza;**
- **Drenagem;**
- **Rampas de acessibilidade;**
- **Construção de novas calçadas;**
- **Revitalizar;**
- **Manutenção;**
- **Outros.**

### **3- Benefícios/Resultados Esperados**

Constatar se o serviço foi executado dentro dos padrões que indicam o objetivo do Projeto: segurança, fluidez, conforto e acessibilidade. Realizar uma pesquisa de satisfação junto a comunidade para averiguar a satisfação do usuário referente a qualidade, segurança, fluidez, conforto e acessibilidade das calçadas. Com a construção das calçadas espera-se que

#### TERMO DE ABERTURA DO PROJETO - TAP

o cidadão tenha mais prazer de sair de casa, para poder usufruir do bem que lhe foi oferecido, e que possam utilizá-las para várias finalidades:

- ✓ Passear ao ar livre,
- ✓ Realizar atividade física (caminhada),
- ✓ Transportar algum objeto que necessite,
- ✓ Andar com o bebê no carrinho,
- ✓ Promover bem-estar para a comunidade.

#### 4- Aferição de Resultados

Examinar de perto (visita no local), se de fato as calçadas foram construídas com fluidez, no sentido do pedestre poder caminhar em uma calçada larga, espaçosa, em compatibilidade com a quantidade de usuários. Segurança que não ofereça risco de queda e nem tropeço para quem for utilizar. Conforto, que estas calçadas não possuam obstáculos para que cidadão não precise ficar se desviando, que o piso seja liso e antiderrapante, mesmo quando estiver molhado, que haja escoamento da água e também que seja bem nivelada para que não aconteça acidentes futuros. Acessíveis aos PCDs.

#### 5- Peças de Comunicação

- ✓ Divulgar o Projeto nas Redes Sociais;
- ✓ Utilizar folders,
- ✓ Elaborar informativos (cartazes);
- ✓ Usando o carro de som.

#### 6- Riscos

- ✓ Falta de material;
- ✓ Condições climáticas;
- ✓ Maquinário reduzido,
- ✓ Manutenção de ferramentas;
- ✓ Recurso financeiro;
- ✓ Adoecimento/afastamento de funcionários.

## TERMO DE ABERTURA DO PROJETO - TAP

### 7- Qual Objetivo de Desenvolvimento Sustentável - ODS se relaciona, saiba mais: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>

**11.7** - Até 2030, proporcionar o acesso universal a espaços públicos seguros, inclusivos, acessíveis e verdes, em particular para as mulheres e crianças, pessoas idosas e pessoas com deficiência.

### 8- Justificativa ESG (ambiental, social e governança, em português - É usada para se referir às práticas ambientais, sociais e de governança)

Desenvolver o Projeto visando a preservação do Meio Ambiente, suprimindo as necessidades do cidadão de hoje sem prejudicar a natureza de modo que ela possa servir a outras gerações de maneira saudável.

### 9- Cronograma (desmembre o projeto em fases)

Ações	Parâmetro	Data Início	Data Fim
Fazer levantamento das Ouvidorias	Prazo de resposta	01/02/2024	30/08/2025
Reunião com as áreas técnicas	Durante o Projeto	01/02/2024	16/08/2025
Elaborar pesquisas	Durante o projeto	05/02/2024	10/08/2025
Participar da reuniões do Comitê Interno de Governança	A cada mês		
Elaboração de Respostas preliminares e definitivas	Durante o projeto	02/02/2024	09/08/2025
Elaborar relatórios mensais, trimestrais e anuais.	Durante o Projeto	02/02/2024	09/08/2025
Realizar pós atendimento	Durante o Projeto	02/02/2024	30/08/2025

## TERMO DE ABERTURA DO PROJETO - TAP

### 10- Recursos (financeiros e/ou pessoal)

Implantando o Projeto, o cidadão irá desfrutar de um serviço de excelência, pois poderá andar com fluidez, conforto e segurança.

Os cidadãos poderão caminhar por calçadas mais largas, iluminadas, sem obstáculos. Aqueles cidadãos que tinham hábito de dividir as vias públicas com os veículos, terão a oportunidade de andar de forma segura.

Com a implantação do Projeto será possível perceber o trânsito de mais pessoas na rua, fazendo uso das calçadas, em especial os idosos, ou seja, significa melhor saúde pública e até gerar mais comércio.

Acompanhar o andamento das obras e após execução do serviço, haverá pós atendimento, por meio de mensagens, visitas nos locais onde foram construídas, revitalizadas as calçadas, divulgação nas redes sociais, pesquisa de satisfação.

### 11- Duração Prevista

DURAÇÃO PREVISTA	Data de início	Data de término
18 Meses	01/02/2024	30/08/2025

### 12- Equipe do Projeto/Responsável

<b>ÓRGÃO COORDENADOR</b>	Administração de Santa Maria		
<b>DEMAIS ÁREAS OU ÓRGÃOS ENVOLVIDOS</b>	Comitê Interno de Governança Coordenação de Licenciamento, Obras e manutenção (COLOM) Diretoria de de Aprovação e Licenciamento (DIALIC)		
<b>Gerente do Projeto</b>	<b>Área/Órgão</b>	<b>E-mail</b>	<b>Telefone</b>
Zuleide Paz Ribeiro	Ouvidoria	<a href="mailto:zuleide.pribeiro@santamaria.df.gov.br">zuleide.pribeiro@santamaria.df.gov.br</a>	(61) 992372004

Brasília, 29 de novembro de 2023.

Zuleide Pa Ribeiro

Chefe da Ouvidoria

# Em conjunto com alguns Órgãos e algumas Regionais estarei participando deste Projeto: Nosso quadrado é limpo!



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
Controladoria-Geral do Distrito Federal  
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

## TERMO DE ABERTURA DO PROJETO (TAP)

### 1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

**NOME DO PROJETO** Nosso quadrado é limpo!

## CARACTERIZAÇÃO

### 2. JUSTIFICATIVA

Para manter uma cidade limpa, é necessário que cada cidadão faça a sua parte, desde não jogar lixo na rua até cuidar da limpeza da sua residência ou estabelecimento comercial. Uma cidade limpa é um ambiente agradável para se viver, trabalhar e visitar.

### 3. OBJETIVO DO PROJETO

Aprimorar a qualidade dos serviços de coleta de entulho, além de promover a conscientização dos moradores das Regiões Administrativas Itapoã, Paranoá e Santa Maria, acerca da importância do descarte adequado de entulhos e resíduos.

### 4. BENEFÍCIOS ESPERADOS

- Redução de entulho e resíduos pelas ruas das Regiões Administrativas Itapoã, Paranoá e Santa Maria.

### 5. PARTES INTERESSADAS

- Administração Regional do Itapoã
- Administração Regional do Paranoá
- Administração Regional de Santa Maria
- Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal – SEGOV
- Serviço de Limpeza Urbana - SLU

### 6. PREMISSAS

- Imersão no problema coleta de entulho pelo SLU em conjunto com a SEGOV.

### 7. RESTRIÇÕES

- Restrição de locais para instalação de container para coleta de entulho nas Regiões Administrativas Itapoã e Paranoá

### 8. ESCOPO

- SLU mapear os pontos das Regiões Administrativas Itapoã e Paranoá que necessitam de container;
- SLU realizar campanha de conscientização da população contra o descarte incorreto de entulho;
- SEGOV fomentar a participação das Administrações Regionais e Sociedade contra o descarte incorreto de entulho nas áreas públicas.
- Revisão das competências de fiscalização do DF Legal quanto à aplicação de penalidades aos infratores.



## 9. NÃO ESCOPO

### TERMO DE ABERTURA DO PROJETO (TAP)

- Aumentar a quantidade de servidores e terceirizados nos serviços de zeladoria das Administrações Regionais do Distrito Federal.

## 10. VALOR ESTIMADO DO PROJETO (R\$)

2024	2025	2026	2027
Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
VALOR TOTAL: R\$			

## 11. REGIÃO ADMINISTRATIVA IMPACTADA

Distrito Federal

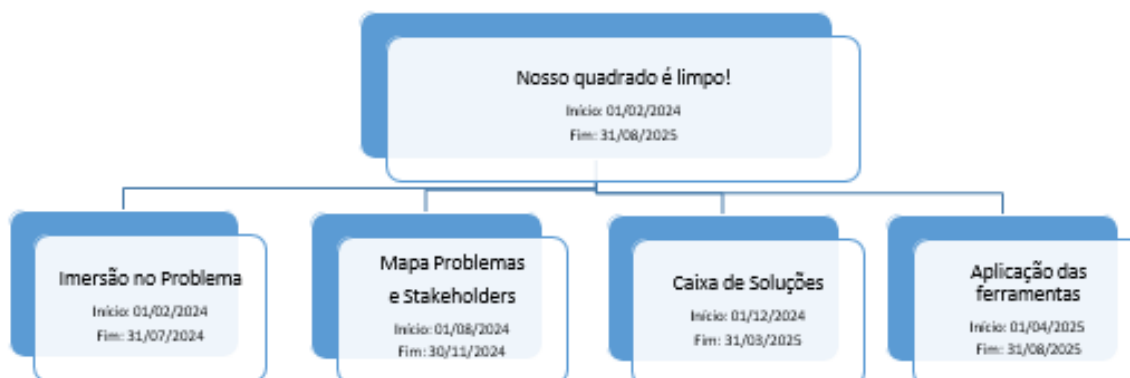
## 12. DURAÇÃO PREVISTA

DATA INÍCIO	01.02.2024	DATA FIM	31.08.2025
-------------	------------	----------	------------

## 13. EQUIPE DO PROJETO

GERENTE DO PROJETO	ÁREA/UNIDADE
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal	Controladoria-Geral do Distrito Federal
INTEGRANTES	ÁREA/UNIDADE
Alysson Pereira da Silva	Administração Regional do Itapoã - RA XXVIII
Christiano Barbosa do Nascimento	Administração Regional do Paranoá - RA VII
Jovelino Ferreira de Oliveira	Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal - SEGOV
Thiago Viveiros Tibério	Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal - SLU
Zuleide Paz Ribeiro	Administração Regional de Santa Maria - RA XIII

## 14. ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO



**Equipe de Ouvidoria**

**Zuleide Paz Ribeiro**  
**Maria Grasielle da Costa Feijão**